

## **Performance Metrics and Return on Investment (ROI) - Canada**

### **1. Champ d'Application**

Ce service (« Service ») fournira le Client avec une analyse de retour sur l'investissement (« RSI ») pour une intervention d'affaires spécifique ou la série d'interventions. Les interventions typiques analysées dans ce Service sont les suivantes : les activités ou les changements de formation pour traiter, les systèmes, l'équipement, ou le personnel. L'intervention analysée sous ce Service sera mutuellement consentie par le Client et le Sun. L'analyse d'une intervention est atteinte par une méthodologie statistique. Ce Service adapte cette méthodologie établie aux besoins du Client et exécute la version adaptée pour le Client. L'exécution de la méthodologie adaptée a pour résultat la génération d'un Rapport d'Analyse de RSI (le « Rapport »). Sun ne fournira pas de matériels ou des produits de logiciel avec la version de ce Service. Les seules tâches et Éléments Livrables que Sun entreprendra ou livrera en fournissant ce Service sont ceux spécifiquement déterminées dans cette Liste de Service.

### **2. Approche, Tâches et Éléments Livrables**

#### **Approche**

Sun fournira ce Service au Client avec les phases suivantes :

Phase 1 : Initiation

Phase 2 : La Spécification détaillée de Modèle d'Analyse d'Affaires

Phase 3 : Préparation des Données RSI

Phase 4 : Analyse et Rapport du RSI

#### **Phase 1 : Initiation.**

**Sun exécutera les tâches suivantes et fournira les Éléments Livrables suivant :**

Dans cette phase, Sun rencontrera les contacts Clientèles clés pour exécuter les activités de planification. Sun, travaillant avec le Client, spécifiera les caractéristiques de l'intervention qui doivent être enregistrées. Sun et le Client vérifieront alors le nombre de participants, la taille et la nature du groupe de contrôle, les caractéristiques des affaires métriques et les descripteurs de participant doivent être capturés. En plus, pendant cette phase, Sun résumera l'approche de projet, esquissant la méthodologie existante, les rôles, les responsabilités, le plan de travail et les ressources. Toutes les activités au-dessus sont résumé dans les Éléments Livrables de cette phase, le plan du projet (« le Plan du Projet »).

#### **Phase 2 : La Spécification détaillée de Modèle d'Analyse d'Affaires de RSI.**

**Sun exécutera les tâches suivantes et fournira les Éléments Livrables suivant :**

Sun tiendra une ou plusieurs séances de conception avec le Client, comme mutuellement consenti. Dans ces séances de conception, Sun et le Client définiront comment la méthodologie établie sera adaptée pour le Client, pour obtenir le résultat du modèle d'analyse d'affaires de RSI du Client (le « Modèle »). Ce Modèle identifiera les procédures de sources et d'extraction de toutes Données Clientèles exigées (comme défini dans la Section 3 ci-dessous), définir comment les données de client seront convenablement horodatées, définir la série d'opérations à effectuer comme les données brutes soient préparées pour l'analyse de RSI, et définir les

opérations statistiques spécifiques à exécuter. L'Élément Livrable de cette phase est le Modèle.

### **Phase 3 : Préparation des Données RSI**

#### **Sun exécutera les tâches suivantes et fournira les Éléments Livrables suivant :**

Dans cette phase, le Client et Sun extrairont convenablement l'horodatage des Données Clientèles et exécuteront la série d'opérations nécessaires à préparer ces Données Clientèles brutes pour l'analyse de RSI. La production de cette phase est les Données Clientèles prêtes pour l'analyse de RSI et le rapport.

### **Phase 4 : Analyse et Rapport du RSI**

#### **Sun exécutera les tâches suivantes et fournira les Éléments Livrables suivant :**

Dans cette phase, Sun exécutera l'analyse de RSI définie dans la Phase 2 et produira le Rapport. Ce Rapport, l'Élément Livrable de cette phase, fournit des résumés en tableau et graphiques des avantages, les coûts et RSI. Sun vérifiera ce Rapport avec le Client

## **3. Les Responsabilités du Client**

- Le Client nommera un chef de projet (« Chef de Projet ») pour :
  - Fournir la direction et guider le personnel du Client comme exigé par Sun pour maintenir l'élan du projet.
  - Fournir l'information et les ressources d'une manière opportune comme demandé par Sun pour rendre capable Sun de compléter les tâches décrites dans ce SOW.
    - Être facilement disponible et sur place comme et quand exigé par Sun pendant le Service.

Le Chef de Projet sera responsable de recevoir n'importe quels Éléments Livrables créé à la suite de ce Service et aura l'autorité pleine pour fournir toutes approbations nécessaires pour le Client sous la réserve du Contrôle de Changement ci-dessous. Le Client nommera un individu qui servira de Chef de Projet.

- Le Client fournira à Sun ce qui suit comme demandé par Sun :
  - Un espace de travail suffisant pour chacun des consultants de Sun, de même que l'accès aux téléphones, photocopieuses, fax, salles de conférence, et les facilités d'impression pour une utilisation de façon raisonnable.
  - Accès au personnel clé du Client.
  - Copies de documentation appropriée de processus et de données.
  - Les « Données du Client », définit comme suit : (a) la liste des participants et des membres du groupe de base de commande ; (b) la date où chaque participant a accompli l'intervention d'affaires ; (c) métrique d'affaires et descripteurs de participant pour chaque participant et membre du groupe de commande de base, y compris l'unité de mesure, de la valeur par unité et de la gamme des valeurs valides pour chaque donnée élémentaire pendant une période mutuellement convenue avant et après l'intervention d'affaires dans un effort de produire statistiquement des résultats valides ; (d) la date à laquelle chaque affaires métriques ont été rassemblées ; (e) le participant et le membre du groupe de commande de base dont chaque descripteur et affaires de participant métriques ont été rassemblés ; et (f)

tout le coût de l'intervention d'affaires comme mesuré par le Client et en identifiant, au minimum, le coût par participant ou le nombre total des participants. Toutes les Données du Client seront fournies de façon lisible, virgule ou format variable étiquette-séparée (ou un tel autre format que Sun et le Client peuvent mutuellement convenir).

- Participants et les données de base du groupe de commande, jusqu'au degré raisonnablement faisable, qui a été aléatoirement choisi.
- L'aide à Sun en résolvant tous les conflits entre le format convenu/contenu des données ci-dessus et le format/contenu des données a fourni réellement.
- Accessibilité des équipements et accès aux systèmes internes et externes appropriés comme nécessaires

#### **4. Suppositions et Dépendances**

Sun comptera sur les suppositions suivantes, ensemble avec ceux affirmés ailleurs dans cette Liste de Service, en exécutant ce Service. Que n'importe laquelle de ces suppositions se révèle inexacte ou incomplète ou que le Client ne se conforme pas à n'importe quel des Responsabilités du Client à régler au paravent dans cette Liste de Service, Sun se réserve le droit de modifier le prix, l'étendue, ou le plan de ce Service :

- Le Client payera Sun ce service selon les honoraires et le programme (tous paiements échelonnés y compris) définis dans l'Échelonnement des Tarifs Applicable du programme ou de Confirmation de Commande.
- Sun et le Client reconnaissent que l'analyse est pour produire statistiquement des résultats valides si les participants et le groupe de commande de base sont aléatoirement choisis.
- Un chef de projet de Sun sera assigné à cet engagement et coordonnera les activités de direction de projet avec le Chef de Projet du Client. Le Chef de projet de Sun aura la responsabilité primaire pour coordonner toutes activités de ce Service, y compris la planification de ressources, confirmant que les activités de projet et que les éléments livrables sont dans l'étendue de ce SOW. Le chef de projet de Sun servira de Sun unique contact pour ce Service.
- Le Client assignera le personnel pour soutenir Sun qui sont convenablement entraînés dans leur secteur de responsabilité (par ex. experts tel que sujet sur les systèmes de legs sur lesquels les données d'entrée RSI sont extraites).
- Les réunions peuvent avoir lieu aux facilités du Client ou de Sun. Certaines réunions peuvent arriver via la technologie de téléconférence.
- N'importe quelles estimations de plan de Service représentent le meilleur jugement technique de Sun basé sur l'information disponible. La durée actuelle du Service peut varier.
- Sun se réserve le droit d'utiliser des sous-traitants dans les rôles qu'il estime approprié.
- L'engagement commencera à une date mutuellement acceptée.
- Les Services traité ci-dessus sont dans la limite des places disponibles.

#### **5. Changer le Contrôle**

Les objectifs de contrôle de changement (« Contrôle de Changement ») sont :

- Évaluer l'impact de l'étendue des changements sur les plans de projet, les ressources, et le prix ;
- Fournir un véhicule formel pour l'approbation de procéder avec n'importe quels changements pour cette Liste de Service ; et
- Fournir un dossier d'audit de projet de tous les changements matériels sous cette Liste de Service.

Si le Client demande un changement matériel dans l'étendue de cette Liste de Service, comme résolu par Sun dans sa seule discrétion (« Changement »), Sun et la Société réexamineront le Changement par la série de procédé de contrôle de changement comme suit :

Quand Sun détermine qu'un changement est matériel, Sun complétera le Changement depuis le Formulaire de Demande standard (« Formulaire ») et fournit le Formulaire complété au Client. Sun et le Client tous les deux devront fournir l'approbation écrite du Changement détaillé dans le Formulaire, y compris l'impact du Changement sur le planning, les ressources, et le prix des Services sous cette Liste de Service, avant que Sun ne fasse le Changement. Quand le Client accepte la série de Changement depuis le Formulaire, le Client signera le Formulaire et le retournera à Sun et modifiera sa facture d'achat, distribuer une nouvelle facture d'achat pour les frais supplémentaires associés avec tel Changement ou fournir d'autres formulaires pour le paiement comme demandé par le Sun. Sur l'acceptation du Changement comme désigné dans le Formulaire, le Changement s'appliquera aux Services qui doivent être livré par Sun sous cette Liste de Service. Si le Client n'accepte pas le Changement comme déterminé de le Formulaire (impact y compris sur le programme, les ressources, ou le prix), les parties accompliront leurs engagements en ce qui concerne le Service sous cette Liste de Service comme déterminé ci-dessus.

Ce service est sujet à l'accord actuel de services avec Sun, qui gouverne la livraison des services. Si vous ne possédez pas d'accord de services avec Sun, qui gouvernerait la livraison des services, cette livraison devra être sujette aux termes décrits au [www.sun.com/sales/salesterms](http://www.sun.com/sales/salesterms). Cette Liste de services, ou Énoncé des travaux (SOW), ne représente pas une offre de Sun. Les Services décrits ci-dessus sont proposés sous réserve des disponibilités et, sauf sur avis contraire, ne sont offerts que dans le pays susmentionné. Toute référence au « Client » dans cette Liste de services recevra les services.

Dernière révision : Décembre 2008